

キャンセル/返品/未受取

J*QSM Manual



Qoo10

キャンセル/返品/未受取

1.各クレーム対応	1-1.キャンセル等の各クレーム要請の確認方法
	1-2.返品要請の対応方法
	1-3.交換要請の対応方法
	1-4.未受取通知の対応方法
2.返金	2-1.一部払戻し(部分返金)とその申請方法
	2-2.返品追加金とその申請方法
3.撤回要請	3-1.各クレーム要請を撤回してもらう
	3-2.「受取確認」をしてもらう
	3-3.購入者へメッセージを送信する(一括送信)
4.Q&A	4-1.商品ページに個人情報が表示されてしまっていますが削除することはできますか？
	4-2.返金処理を行ったのですが、購入者様から返金されていないとお問い合わせが入ります。



1-1.キャンセル等の各クレーム要請の確認方法

状態別に照会		選択条件照会	※遅延とはキャンセル
キャンセル	キャンセル要請	0	キャンセル中
返品	返品要請	0	返品中 - 返金保留 - 返金済みの返金要請
交換	交換申請/確認	0	再配送中
未受取通知	通知受付	0	出品者確認

全体選択 Excel

配送/キャンセル/未受取⇒
キャンセル/返品/未受取ページから
確認が可能です。

各項目(キャンセル・返品・交換・未受取)毎に、要請が入っている数字部分を
クリックすれば注文の詳細が表示されます。

キャンセル & 未受取

状態別に照会 **選択条件照会**

期間選択 注文日 2018/05/25 ~ 2018/05/25 状態別に照会 キャンセル 処理要請

選択条件照会 注文番号

全体選択 Excel **Q照会** 更新

指定の注文番号、カート番号毎に確認したい場合は、「選択条件照会」タブを開けば照会が可能です。

* 各項目とも、要請がされたままですと精算が行われません。
精算はJQSM上でその注文が「配送完了」のステータスになった日から、それぞれショップのレベルにあわせた精算周期で計算されてQサイトに入金される為、各クレーム要請が入った場合には、早めに対応して頂き、1日でも早く購入者様に要請の撤回をして通常取引完了の状態に戻すようにしましょう。

1-2.返品要請の対応方法

キャンセル & 未受取

状態別に照会 選択条件照会 ※遅延とはキャンセル・返品・未受取の受付日から4日 が過ぎても完了・確認されていないものです。

キャンセル	キャンセル要請	0	キャンセル中	0	キャンセル完了	10
返品	返品要請	2	返品中	5	返品完了	5
			- 返品保留	0		
			- 回収完了/返金要請	0		
交換	交換申請/確認	4	再配送中	0	交換遅延	3
未受取通知	通知受付	1	出品者確認	0	確認遅延	0

全体選択 Excel 照会

-配送/キャンセル/未受取⇒
キャンセル/返品/未受取ページの
【返品要請】の数字をクリック

-注文情報の詳細を確認します。
(返品理由や販売店都合の理由の
場合は写真等の添付ファイルの確認が
できます。)

-返品を受ける場合は、下段スクロール
バーの【返品要請受付/承認】ボタンをク
リック(ステータスが【返送中】に変更)

-商品が返送されてきたら、返送品の状態
及び申請理由が正しいかどうか確認

-問題がなければ、【回収完了/全額払い
戻し】ボタンをクリック

↓
返金完了

※ご注意※

-返品要請がされず、商品だけ先に返送さ
れてきた場合は、お客様に必ずご連絡をし
て頂き、MyQoo10から返品要請をして頂
くようご案内をお願い致します。

取引情報

注文日	注文番号	商品番号	
商品名	Go	数量	
オプション情報	決済サイト		
オプションコード:	注文金額の合計 / 決済手段	現金	
購入者名	受取人名	受取人連絡先	
商品発送日	配送会社	送り状番号	追跡
配送完了日	配送先		
メッセージ	お客様へのメッセージ		
要請日	完了日	未受取タイプ	

理由

1-3.交換要請の対応方法

状態別に照会 選択条件照会 ※遅延とはキャンセル・返品・未受取の受付日から4日が過ぎても完了・確認されていないものです。

キャンセル	キャンセル要請	0	キャンセル中	0	キャンセル完了	10
返品	返品要請	2	返品中	5	返品完了	5
			-返品保留	0		
			-回収完了/返金要請	0		
交換	交換申請/確認	4	再配送中	0	交換遅延	3
未受取通知	通知受付	1	出品者確認	0	確認遅延	0

全体選択 Excel 照会 更新

選択	処理状態	キャンセル/返品完了日	キャンセル/返品理由	未受取理由	キャンセル/返品要請日	返品回収方法	注文日	発送日	注文番号	カート番
<input type="checkbox"/>	交換:交換申請		商品の欠陥破損							

-配送/キャンセル/未受取⇒
キャンセル/返品/未受取ページの【交換申請／確認】の数字をクリック

--注文情報の詳細を確認します。
(交換理由や販売店都合の理由の場合は写真等の添付ファイルの確認ができません。)

-交換を受ける場合は「販売者メモ」欄に
お客様へのメッセージを入力した後、
下段スクロールバーの【交換の受付/承認】
ボタンをクリック

※交換を受付すると、購入者のMyQoo10
では注文ステータスが【交換中】に切り替わる為、
速やかに交換品を再配送するお手続きをとって頂くようお願い致します。

メッセージ お客様へのメッセージ

要請日 2018/05/31 完了日 未受取タイプ

理由 注文キャンセル 添付ファイル

販売者メモ

※入力したメモはお客様が確認することができます。メモの内容は注文国の言語にて慎重にご記入ください。

交換の再配送情報

交換の受付承認 交換再配送の処理 全額払い戻し 交換要請を返品要請に変更

配送会社 初期状態番号 該当の情報につきましては、再配送の証拠となるため正確に入力してください

1-3.交換要請の対応方法

-交換の再配送情報を入力
(送り状番号等)

-下段スクロールバーの【交換再配送の処理】ボタンをクリック

-【お客様へのメッセージ】ボタンから再配送した旨をご連絡

※ご注意※
 交換品の再送は送り状番号をJQSM上に入力して追跡番号が配達完了となっても、その注文自体がJQSM上では自動で【配送完了】になりません。
 その為、お客様にメッセージを送信する際に必ず、**【商品お受け取り後は、要請の撤回をMyQoo10上にて行ってもらうよう】**にご案内をあわせてお願い致します。
 また、ご案内の際は**撤回期限**も必ずあわせてご案内頂き、その期日を経過しても購入者様自らが撤回してもらえない場合は、送り状番号での追跡状況から商品が再配送され到着しているものと判断し、任意で交換要請を撤回することもある、という旨も入れるとよいでしょう。
 Qoo10では、交換品の再配送は出来る限り、追跡可能な配送方法で再送されることを推奨致します。

交換の再配送情報

再配送時の配送会社	配送会社 <input type="text" value=""/>	送り状番号 <input type="text" value=""/>	*該当の情報につきましては、再配送の証拠となるため正確に入力してください。
再配送時の送料負担者	購入者 <input type="text" value=""/>	再配送日	2018/05/31 <input type="text" value=""/>
再配送時の住所(受取人の住所)	受取人名 <input type="text" value=""/>	受取人連絡先	+81- <input type="text" value=""/>
	JP(Japan) <input type="text" value=""/>	<input type="button" value="検索 >"/>	
	<input type="text" value=""/>		
	<input type="button" value="住所修正"/>		

* QSM基本情報 >> マイ情報 >> 配送情報 >> 住所リスト修正のポップアップから、返品交換の基本住所を登録することができます。(住所リストに返品/払い戻しの基本住所がない場合は、事前に登録してください。)

交換の受付/承認

交換再配送の処理

全額払い戻し

交換要請を返品要請に変更

1-4.未受取通知の対応方法

キャンセル & 未受取

状態別に照会 選択条件照会 ※遅延とはキャンセル・返品・未受取の受付日から4日が過ぎても完了・確認されていないものです。

キャンセル	キャンセル要請	<input type="text" value="0"/>	キャンセル中	<input type="text" value="0"/>	キャンセル完了	<input type="text" value="10"/>
返品	返品要請	<input type="text" value="2"/>	返品中	<input type="text" value="5"/>	返品完了	<input type="text" value="5"/>
			-返金保留	<input type="text" value="0"/>		
			-回収完了/返金要請	<input type="text" value="0"/>		
交換	交換申請確認	<input type="text" value="4"/>	再配送中	<input type="text" value="0"/>	交換遅延	<input type="text" value="3"/>
未受取通知	通知受付	<input type="text" value="1"/>	出品者確認	<input type="text" value="0"/>	確認遅延	<input type="text" value="0"/>

全体選択 Excel Q 照会 更新

-配送/キャンセル/未受取⇒
キャンセル/返品/未受取ページの
【通知受付】の数字をクリック

--注文情報の詳細を確認します。

未受取とは：
商品が購入者様の手元に届いていないのに、注文の取引状態が【配送完了】になってしまった場合に
購入者様はMyQoo10から【未受取申告】をすることができます。

その為、未受取の通知が入ったら、まずは一度購入者様に直接ご連絡をして頂けますようお願い致します。
その際、直接お電話をしてご連絡いただく方法もございますし、【お客様へのメッセージ】ボタンからメールでご連絡も可能です。

メッセージ お客様へのメッセージ 配送先 'Japan' '666-0017' '兵庫県川西市火打' '1-2-1-1013'

要請日 2018/05/30 完了日 未受取タイプ

Non-receipt claim processing

商品再発送 送り状番号

よく使う選定 管理

配送要請事項

購入者へのメッセージ

* GSM 基本情報 >>> マイ情報 >>> 配達情報 >>> 住所リスト/修正のポップアップから、返品/交換の基本住所を登録することができます。(住所リストに返品/払い戻しの基本住所がない場合は、事前に登録してください。)

選択した注文を全額返金処理 回答

1-4.未受取通知の対応方法

お客様とのご連絡の状況にもよりますが、未受取通知が入った場合は、

- a. 商品到着までもう少し待ってもらう
- b. 商品を再送する
- c. 全額返金処理をする

上記3通りでの方法で概ねご対応を頂くことができます。

a. 商品到着までもう少し待ってもらう

-配送に問題がなく、数日待てば追跡状況から商品が到着されるであろうと予測される場合は、購入者様にもう数日お待ち頂くようご案内して頂くことができます。

その際、できる限り具体的にご案内をして頂けます様お願い致します。

例)○日までお待ち頂けます様お願い致します。その期日を過ぎても万が一商品が到着しない場合は、お手数ですが再度お問い合わせを頂けます様お願い致します。

b. 商品を再送する

-商品の紛失等が考えられ、購入者様に商品が到着しない可能性が高い場合は、再度商品を配送して頂くことが可能です。

その際は、前ページの図の通り再送に必要な情報を入力し、【購入者へのメッセージ】欄に必要な案内と

【商品受取後に必ず“受取確認”を行って頂けますよう】にと記載した後、下段スクロールの【回答】ボタンをクリックしてください。

※その後、未受取通知のステータスは【出品者確認】に移動します。

※数日経過してもそのまま注文が【出品者確認】から消えない場合は、【お客様へのメッセージ】ボタンから【○日までに受取確認をして頂けます様お願いします。その期日を経過しても受取確認がされていない場合は、送り状番号の追跡状況から判断し商品が再配送され到着しているものとし、任意で未受取通知を撤回します】との内容でご案内を今一度頂けます様お願い致します。

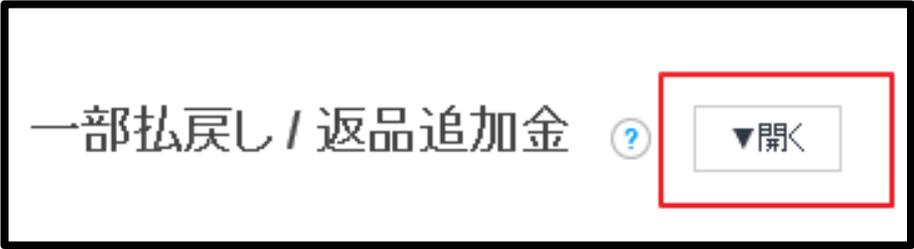
c. 全額返金処理をする

商品の再送が難しく返金したい場合は、【選択した注文を全額返金処理】ボタンをクリックします。

2-1.一部払戻し(部分返金)とその申請方法

一部払戻しとは:

1つの注文番号内で複数個の注文があり、在庫切れ等の理由でその1部個数が発送できない場合に部分部分返金をするをいう。
または、送料やオプション金額のみを返金したりする場合も指す。



-配送/キャンセル/未受取⇒
キャンセル/返品/未受取ページの
【選択条件照会】タブを開く

-該当注文番号を入力して照会する

-照会結果の注文番号をダブルクリックする

-ページ一番下までスクロールして【一部払戻し/返品追加金】項目を【開く】

1.カテゴリーを選択

-個数の部分返金は“数の間違い”

-送料等の部分返金は“商品代金および送料の返金”を選択

2.例:個数の部分返金の場合

キャンセル数量を選択(送料等の部分返金の場合は、“予想払戻し金額”を直接入力)

3.【一部払戻し/返品追加金】ボタンをクリック



部分返金の申請が完了

その後、Qoo10担当者が申請内容を確認させて頂き承認すると、実際購入者様のMyQoo10上のQサイトで部分返金された金額の確認が可能です。

一連の申請及び承認状況は【照会】タブにて確認できます。

*一部払戻しを取消したい場合は、その注文の詳細をダブルクリックして、【請求をキャンセル】ボタンでキャンセル可能です。

※補足※ 一部払戻し申請は配送ステータスが【配送完了】のみ可能です。

2-2.返品追加金とその申請方法

返品追加金とは：

購入者都合により返品となった場合、初期送料や一部金額を購入者に負担してもらわなければならない時に、返品追加金を請求することができる。

※購入者のQサイトから支払いがされ、その代金は精算金とあわせてショップのQサイトに入金されます。

※購入者のQサイトに残高がある場合に限りです。

-配送/キャンセル/未受取⇒
キャンセル/返品/未受取ページの
【選択条件照会】タブを開く

-該当注文番号を入力して照会する

-照会結果の注文番号をダブルクリックする

-ページ一番下までスクロールして【一部払戻/
返品追加金】項目を【開く】

1.タイプを“返品追加金”にチェック

2.購入者に負担してもらう金額を入力する

3.【請求する】ボタンをクリック



返品追加金の請求が完了

その後、購入者のMyQoo10で請求の確認を
購入者が行い、Qサイトからの支払いを購入
者が行えば、販売店様のQサイトにその金額が支
払いされます。

一連の申請及び承認状況は【照会】タブにて
確認できます。

* 返品追加金を取消したい場合は、その注文
の詳細をダブルクリックして、【請求をキャンセル】
ボタンでキャンセル可能です。

一部払戻し / 返品追加金 ? × 閉じる

要請	照会
タイプ	<input type="radio"/> 一部払戻し <input checked="" type="radio"/> 返品追加金
注文番号	111122 <input type="text" value="請求金額"/>
販売者名	<input type="text"/>

*キャンセル数量を入力して下さい

3-1.各クレーム要請を撤回してもらおう

一度要請された、各クレームの撤回(取消)はショップ様ではできません。
基本的には購入者様が撤回を行うようになっています。

【お客様へのメッセージ】ボタンを、ご活用頂き購入者様へご連絡をして頂けます様お願い致します。
ご案内の際、期日を決めて各要請の撤回や受取確認をして頂くよう内容作成して頂き、その期日を経過してもご返信が頂けなかったり、各要請の取り消し(=撤回や受取確認)がされていない場合は、
送り状番号の追跡状況から商品の受け取りをされていると判断して任意で取り消しを行わせていただく事もあるという事も一緒にご案内されるとよいでしょう。
実際期日を経過しても、取り消しされていない場合や、購入者様が撤回のやり方がわからない場合等には
下記、担当窓口までお問い合わせを頂けます様お願い致します。状況確認取れ次第、Qoo10側で各クレーム要請の撤回を行います。 担当窓口:close@qoo10.jp

■必要事項

SELLER ID: (基本情報⇒マイ情報にて確認可能)

注文番号

購入者名:

依頼内容: 詳細内容、各要請がされている理由(購入者都合か販売店都合か等、返品交換理由等)

※注意※

Qoo10側で各要請の撤回をする場合、その根拠として販売店様と購入者様との間で何かしらのご連絡やコミュニケーションがされていることが前提となります。

その為、必ず購入者様にご連絡をされる場合は【お客様へのメッセージ】機能を使ってご連絡をして頂けます様お願い致します。(Qoo10側でも状況確認が可能)

※注意※

撤回をした後、注文を返品・返金をせざるを得なくなり、購入者様の都合等で一部金額を差し引いて(初期送料等)返金処理を行わなければならない場合等は上記担当窓口までその詳細をご記入の上、お問い合わせ頂けます様お願い致します。

※返品費用の設定方法は[こちら](#)

3-2.「受取確認」をもらう

Web上で荷物の追跡確認が可能な配送方法の場合は、配達完了と合わせて自動的に【配達完了】へとステータスが変更されます。(佐川急便、ヤマト宅急便、ゆうパック等)

Web上で荷物の追跡確認が不可能な配送方法の場合は、購入者様が受取確認をされないと、配送状態が【配送中】から【配達完了】に変更されず、取引が完了されません。その状態ですと、販売店様への精算にも遅れが生じますので、購入者様から受取確認を行って頂く必要があります。

商品を発送した日から一定期間が経過しても受取確認がされていない場合は、システムにより受取確認要請案内が購入者様に自動送信され、最終的に配達完了に自動変更されます。

ただかなりの日数を要しますので、お客様自らが受取ボタンを押して頂くように案内メッセージの送信などを活用して下さい。



3-3.購入者へメッセージを送信する(一括送信)

・発送処理前の注文の場合

-配送/キャンセル/未受取⇒
配送管理ページの【新規注文】部分の数字をクリック

-下に表示された注文リストの左側部分に
チェック(送信対象を選択)

-そのままスクロールを下げ、【顧客管理】項目の【お客様へのメッセージ】ボタンをクリック

-ポップアップが別途表示されるので、そこに必要事項を選択・記入して最後に【送信する】ボタンをクリックすればチェックした対象者に一括でメッセージが送信される

※その後、送信成功件数が表示されます。
(カート番号単位で送信されますので、1カートで複数注文番号がある場合は1回の送信だけがされます。)

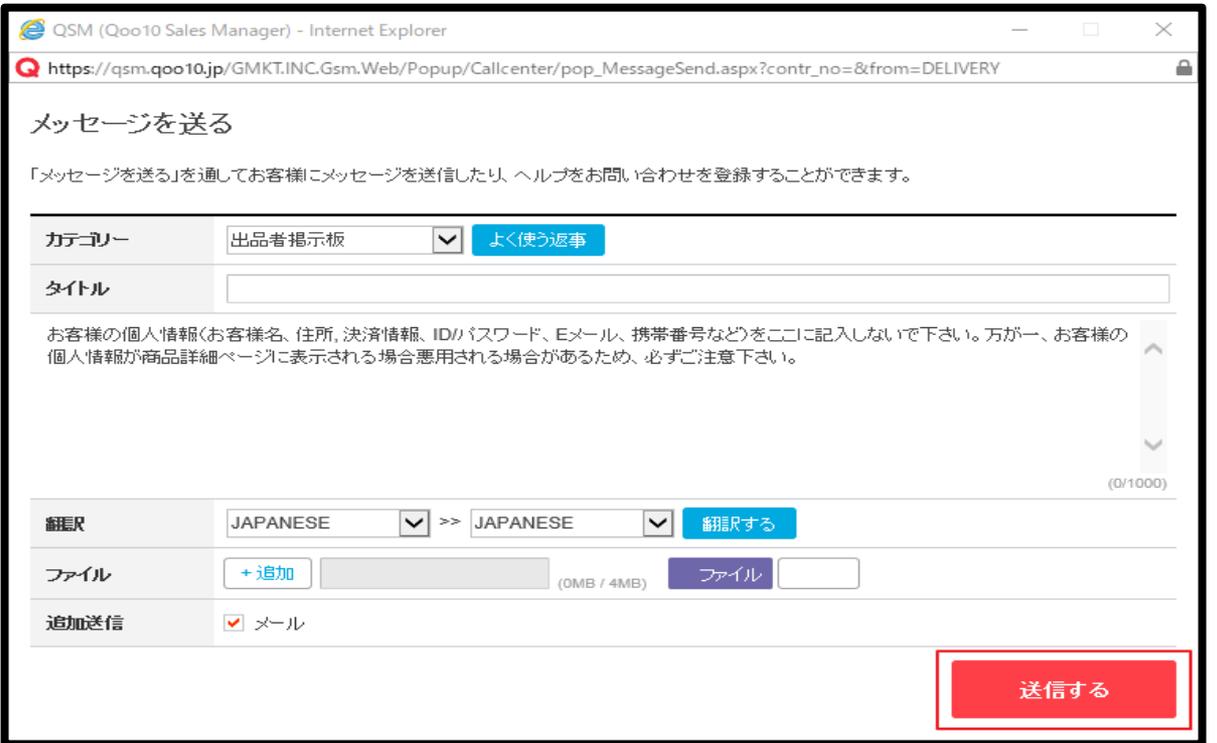


3-3.購入者へメッセージを送信する(一括送信)

・発送処理後の注文の場合

-配送/キャンセル/未受取⇒
 配送管理ページの【配送中/配送完了】タブを開き、メッセージを送信したい対象となる注文番号の絞り込みを行う

-その後は、発送前の注文の場合と同様、
 チェックボックスにチェックをいれて【お客様へのメッセージ】ボタンから一括送信が可能



4-1.Q:商品ページに個人情報が表示されてしまっていますが削除することはできますか？

A:削除することはできませんが、非表示にすることは可能です。

QpostJPで通常通りまず回答を行って頂き、その後【非公開のお問い合わせ】ボタン(下図①)をクリックします。別途ポップアップが表示されますので、タイトル・内容を入力します。
 (※商品ページでお問い合わせ内容を非表示にする理由を入力して、非表示にする前に事前にお客様にメッセージを送ります。)
 【メール発送 & 商品ページでお問い合わせを非表示設定】(下図②)をクリックすれば、商品ページから該当のお問い合わせ内容は見えなくなります。

The screenshot shows the Qoo10 support center interface. On the left, there is a list of inquiries with columns for '商品' (Product), '送信' (Sent), 'タイトル' (Title), and '日付' (Date). One inquiry is highlighted with a red title: '【配送】住所変更のお願いします。' (Delivery: Please change the address). A modal dialog box is displayed in the center, titled 'Web ページからのメッセージ' (Message from Web page), with a yellow warning icon and the text 'メッセージ送信完了' (Message sent) and 'メール送信完了' (Email sent). On the right, the '送信' (Send) screen is visible, showing a message being sent to the customer. At the bottom of the right panel, there are buttons for 'よく使う返事' (Frequently used replies), '自動応答' (Auto-reply), '非公開のお問い合わせ' (Non-public inquiry), and '商品ページにFAQ' (FAQ on product page). The '非公開のお問い合わせ' button is circled in red and labeled with a red '1'. Below this, there are language selection options (JAPANESE) and a '翻訳' (Translate) button. At the bottom right, there is a '送信' (Send) button with a file upload icon and the text '(28/1000)'.

4-1.Q:商品ページに個人情報が表示されてしまっていますが削除することはできますか？

QSM (Qoo10 Sales Manager)

(お問い合わせを非表示設定した場合、その理由をお客様にメールで発送します。)

タイトル ?	非表示
内容	お客様の個人情報露出のため非表示とさせていただきます。
出店者メール	
[お問い合わせの制限]を設定する	<input type="checkbox"/> この商品に対する特定のお客様のお問い合わせを制限

2 メール発送&商品ページでお問い合わせを非表示設定

QSM (Qoo10 Sales Manager)

(お問い合わせを非表示設定した場合、その理由をお客様にメールで発送します。)

タイトル ?	非表示
内容	お客様の個人情報露出のため非表示とさせていただきます。
出店者メール	
[お問い合わせの制限]を設定する	<input type="checkbox"/> この商品に対する特定のお客様のお問い合わせを制限

Web ページからのメッセージ

表示遮断に成功しました

このページにこれ以上メッセージの作成を許可しない

メール発送&商品ページでお問い合わせを非表示設定

<商品ページ>

回答完了	非公開のお問い合わせです	2018-05-12
回答完了	非公開のお問い合わせです	2018-05-09

A:現金支払い(銀行振込、コンビニ決済、AUかんたん決済など)の場合は、購入者様のMyQoo10上のQサイトに返金がないかを確認していただけますよう、ご案内ください。

クレジットカード支払いの場合は、下記、購入専用カスタマーセンターまでお問い合わせして頂くようお願いですがご案内をお願い致します。

購入者様専用お問い合わせ窓口:

Qoo10カスタマーセンター

電話お問い合わせ (050-5840-9100)

受付時間 09:00~18:00

土日・祝日を除く

メールでのお問い合わせはこちらから

<http://www.qoo10.jp/gmkt.inc/CS/NHelpHome.aspx>